

**แนวทางการพัฒนาระบบหนังสือราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
ภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย**

**Guidelines for developing an official document system to increase work efficiency
within the Thailand Cultural Center**

ชนพล วัฒนคุณกุล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาปัญหาของระบบหนังสือราชการภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย 2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบหนังสือราชการภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก บุคคลที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ครั้งนี้ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาของระบบหนังสือราชการภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย ได้แก่ 1) ผู้บริหารมีเวลาในการอ่านและตรวจทานหนังสือราชการน้อย 2) การรอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นกลับมาเซ็นหนังสือราชการ 3) การใช้ทรัพยากรที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น 4) การใช้ภาษาในหนังสือราชการ 5) การเดินเรื่องของระบบหนังสือราชการมีขั้นตอนเยอะ 6) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเพียงระบบที่ใช้สำหรับการลงเลขหนังสือเท่านั้น 7) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่จะเปลี่ยนระบบในทุกๆปี 8) การขาดความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ 9) การปรับเปลี่ยนเอกสาร แนวทางการพัฒนาระบบหนังสือราชการภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย ได้แก่ 1) ควรศึกษาและเรียนรู้ในเรื่องของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ 2) การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ

งานวิจัยชิ้นนี้ให้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบหนังสือราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการให้ความรู้และพัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงานในเรื่องของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ให้ความรู้ในด้านการใช้ภาษาในหนังสือราชการ และหน่วยงานภาครัฐ ควรมีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ

คำสำคัญ: หนังสือราชการ, ประสิทธิภาพในการทำงาน, การพัฒนา

Abstract

The objectives of this research are: 1. To study the problems of the official documents system within the Thailand Cultural Center. 2. To study the guidelines for developing the official documents system within the Thailand Cultural Center. This study used a qualitative study method. By in-depth interview The people who assisted in providing information for this interview include: Group of executives and workers within the Thailand Cultural Center

The results of the study found that Problems with the official document system within the Thailand Cultural Center include 1) administrators have little time to read and review official documents, 2) waiting for hierarchical superiors to come back and sign official documents, 3) excessive use of resources. Required 4) Using language in official documents 5) There are many steps in navigating the official document system 6) Electronic document system It is only a system used for numbering books. 7) Electronic correspondence system that changes every year. 8) Lack of knowledge of personnel regarding the regulations of the Office of the Prime Minister regarding correspondence work. 9) Document switching. Guidelines for developing the official document system within the Thailand Cultural Center include: 1) Study and learn about the regulations of the Office of the Prime Minister regarding secretarial work. 2) Develop a full electronic secretarial system.

This research provides insights that can be used as guidelines for developing government documents systems to increase work efficiency. By providing knowledge and developing personnel within the agency regarding the regulations of the Office of the Prime Minister regarding secretarial work. Provide knowledge in the use of language in official documents and government agencies. A full electronic correspondence system should be developed.

Keywords: Official documents, Work efficiency, Development

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญของการทำงานร่วมกันของมนุษย์ ไม่ว่าจะอยู่ในระดับประเทศ หน่วยงานราชการ องค์กรเอกชน หรือแม้แต่กลุ่มทำงานขนาดเล็กอย่างงานกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ซึ่งองค์ประกอบของการสื่อสาร ประกอบไปด้วย 1. ผู้ส่งสาร 2. สาร 3. ช่องทางการสื่อสาร 4. ผู้รับสาร 5. ข้อมูลป้อนกลับ การสื่อสารในหน่วยงานราชการเองก็ใช้รูปแบบเดียวกัน แม้เราจะสามารถสื่อสารกันได้ผ่านทางภาษา และการพูด ซึ่งการพูดนั้น ผู้พูดก็ต้องมีทักษะในการพูดให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจตามที่ผู้พูดอยากจะสื่อสาร ผู้ที่ฟังก็ต้องมีทักษะในการฟัง มีสมาธิและพยายามทำความเข้าใจกับสิ่งที่ผู้พูดอยากจะสื่อสาร แต่ในความเป็นจริงแล้ว การสื่อสารเพื่อการทำงาน จำเป็นต้องมีหลักฐานอย่างชัดเจน เพื่อให้การทำงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น เข้าใจร่วมกัน และตรงไปตรงมา การสื่อสารโดยวิธีการใช้ลายลักษณ์อักษรหรือภาษาเขียน จึงเป็นวิธีการหลัก ที่ถูกนำมาใช้ในระบบราชการ ซึ่งมีความเป็นทางการ สามารถใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิงการทำงานได้หากเป็นคำสั่งก็มีหลักฐานที่บ่งชี้ว่าใครเป็นคนสั่ง ใครเป็นคนทำ ซึ่งแตกต่างกับการสื่อสารด้วยการพูด ผู้พูดอาจจะลืมไปแล้วว่าพูดอะไร ผู้ฟังเองก็อาจจะลืมไปแล้วว่าฟังอะไรมาบ้าง หรือแม้แต่การกระทำที่ผิดกฎหมาย ผู้ที่ออกคำสั่งโดยวาจา ก็อาจแกล้งลืมว่า ได้สั่งหรือบอกให้ผู้ปฏิบัติทำอะไรไปบ้าง เพื่อไม่ให้ตัวเองต้องผิด แต่หากมีลายลักษณ์อักษรและลายเซ็นของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ก็สามารถใช้เป็นหลักฐานในการทำงานได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าวิธีการใช้ลายลักษณ์อักษรในการทำงานของระบบราชการนั้น มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะการทำงานในระบบราชการซึ่งใช้ภาษีของประชาชนจำเป็นต้องมีความโปร่งใส ตรงไปตรงมา และตรวจสอบได้ การใช้ลายลักษณ์อักษรเพื่อสื่อสารในการทำงานราชการจึงเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งมีชื่อเรียกในระบบราชการว่า “หนังสือราชการ” หนังสือราชการในประเทศไทยมีลักษณะและรูปแบบที่ชัดเจนและใช้เหมือนกันทุกหน่วยงาน โดยมี ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นระเบียบที่กำหนดลักษณะและวิธีการใช้งานของหนังสือราชการ โดยหนังสือราชการในประเทศไทย มีทั้งหมด 6 ประเภท ประกอบด้วย 1. หนังสือภายนอก เป็นหนังสือที่ใช้ติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่ราชการ 2. หนังสือภายใน เป็นหนังสือที่ใช้ติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน 3. หนังสือประทับตรา เป็นหนังสือที่ใช้เฉพาะในกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ 4. หนังสือสั่งการ ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ 5. หนังสือประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว 6. หนังสือที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ จะเห็นได้ว่า ระบบหนังสือราชการในประเทศไทย มีความละเอียดซับซ้อน แต่ละประเภทก็มีความแตกต่างของรายละเอียดภายในหนังสือ ตั้งแต่การกั้นหน้ากั้นหลัง การเว้นระยะห่าง การใช้ภาษา การทำสำเนา ผู้ที่มีอำนาจในการลงลายมือชื่อในหนังสือ นอกจากนี้ยังมีชั้นความเร็ว ชั้นความลับ ซึ่งแต่ละแบบก็มีวิธีการปฏิบัติไม่เหมือนกัน ความละเอียดซับซ้อนของระบบหนังสือราชการนี้ ส่งผลกระทบต่อการทำงานทั้งผลดีและผลเสีย ผลดีก็คือ หนังสือราชการ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย กลายเป็นหน้าตาของหน่วยงานที่ทำได้ รวมไปถึงการเป็นหลักฐานใน

การทำงานที่สามารถให้บุคคลภายนอกตรวจสอบได้ แต่ในส่วนที่เป็นผลเสีย คือ ความละเอียดซับซ้อนนี้ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เพราะหากเราคิดว่าการทำงานในแต่ละขั้นตอน จำเป็นต้องทำหนังสือราชการทั้งหมด ยังไม่นับรวมถึงการแก้ไข ลำดับชั้นของผู้บังคับบัญชา รวมไปถึง ศิลปะการใช้ภาษาของแต่ละคน การทำหนังสือราชการที่มากเกินไป จึงส่งผลให้การทำงานภาครัฐช้ามาก หากเทียบกับองค์กรภาคเอกชนที่ไม่ได้เน้นเอกสารลายลักษณ์อักษรมากเท่าระบบราชการ อีกหนึ่งเรื่องที่ตัว ผู้ทำวิจัยได้รับประสบการณ์มาโดยตรง คือมาตรฐานของหนังสือราชการแต่ละหน่วยงานไม่เหมือนกัน บาง หน่วยงานใช้รูปแบบหนังสือราชการแบบนิ่ง อีกหน่วยงานกลับใช้รูปแบบราชการไม่เหมือนกัน ทั้ง ๆ ที่การ เขียนหนังสือราชการอยู่ภายใต้ระเบียบเดียวกัน

ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย ภายใต้กรมส่งเสริมวัฒนธรรม ซึ่งผู้จัดทำเป็นข้าราชการภายใน กรมฯ นั้น ก็พบเจอปัญหาเช่นเดียวกับที่ทุกหน่วยงานภาครัฐพบเจอ ไม่ว่าจะเป็น การเขียนไม่ถูกต้องตาม ระเบียบ ทักษะในการร่างหนังสือราชการของบุคลากรแต่ละคนไม่เท่ากัน ภาษาที่ใช้ในหนังสือราชการไม่ ตรงกับผู้บังคับบัญชา ระยะเวลาในการดำเนินการด้านหนังสือราชการที่มากจนเกินไป จึงทำให้ผู้จัดทำเกิด ความสนใจที่จะศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบหนังสือราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ภายในกรมส่งเสริมวัฒนธรรม เพื่อศึกษาแนวทางในการทำให้ระบบหนังสือราชการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ตามระเบียบ มากยิ่งขึ้น รวมถึงศึกษาว่าในปัจจุบัน การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นอย่างก้าวกระโดด มาประยุกต์ใช้กับระบบหนังสือราชการในประเทศไทย เพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน การเก็บเอกสาร รวมไปถึงการสร้างมาตรฐานของระบบหนังสือราชการไทย เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของ ภาครัฐ ได้อย่างไร

คำถามในการวิจัย

1. ปัญหาของระบบหนังสือราชการภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทยคืออะไร
2. แนวทางการพัฒนาระบบหนังสือราชการภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทยเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาของระบบหนังสือราชการภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบหนังสือราชการภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบหนังสือราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาความรู้ด้านการเขียนหนังสือราชการ
2. ศึกษากระบวนการหนังสือราชการของศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย
3. ศึกษาปัญหาที่พบเกี่ยวกับระบบหนังสือราชการภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย
4. ศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบหนังสือราชการภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบหนังสือราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่
 - 1.1 ผู้บริหารภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย จำนวน 3 ราย
 - 1.2 ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย จำนวน 7 ราย
 - 1.3 ผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับระบบหนังสือราชการภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย จำนวน 5 ราย ประกอบด้วย ผู้ที่ทำงานอยู่กลุ่มบริหารทั่วไป ภายใต้ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย และทำหน้าที่ในการดูแลระบบหนังสือราชการ
2. เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) มีขั้นตอนดังนี้
 - 2.1 ผู้วิจัยจะนัดหมายกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ณ สถานที่ที่กำหนด
 - 2.2 บันทึกการให้สัมภาษณ์โดยใช้การจดบันทึก
 - 2.3 ถอดคำให้สัมภาษณ์เป็นลายลักษณ์อักษร
3. การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้
 - 3.1 ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
 - 3.2 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบ ความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไป วิเคราะห์ โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบหนังสือราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

ปัญหาของระบบหนังสือราชการภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย ได้แก่

1) ในแต่ละวันผู้บริหารมีหนังสือราชการที่ต้องเซ็นเป็นจำนวนมาก ประกอบกับผู้บริหารมีหน้าที่และความรับผิดชอบด้านอื่นๆ ทำให้เวลาในการอ่านและตรวจทานหนังสือราชการที่ต้องเซ็นมีน้อย บางครั้งหนังสือราชการที่ผู้ให้ข้อมูลเซ็นก็มีคำสะกดผิด หรือรูปแบบไม่ตรงตามระเบียบฯ ทำให้เวลาในการอ่านและตรวจทานหนังสือราชการที่ต้องเซ็นมีน้อย ทำให้บางครั้งก็เกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้ เนื่องจากภาระงานความรับผิดชอบที่เยอะ

2) ในบางครั้งผู้บริหารต้องประชุมงานที่ความสำคัญเร่งด่วนหรือต้องออกไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ ซึ่งทำให้หนังสือราชการจากผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถดำเนินการไปสู่ขั้นตอนต่อไปได้ ทำให้การออกหนังสือราชการล่าช้าออกไป แต่เนื่องจากระบบหนังสือราชการ จำเป็นต้องมีผู้บังคับบัญชารับรอง และต้องเป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องที่ทำ ทำให้สุดท้ายแล้ว ผู้ปฏิบัติก็จำเป็นต้องรอตามกระบวนการของระบบหนังสือราชการ

3) การใช้ทรัพยากรที่มากเกินไปจนความจำเป็น เนื่องจากหากมีการแก้ไขหนังสือราชการนั้น ผู้ปฏิบัติที่ร่างหนังสือราชการจะต้องดำเนินการใหม่ทั้งหมด รวมไปถึงการปรี้นหนังสือราชการใหม่ พร้อมสำเนา ทำให้การทำหนังสือราชการในแต่ละเรื่อง ต้องสูญเสียกระดาษไปเป็นจำนวนมาก รวมไปถึงหมึกเครื่องปรี้น ซึ่งเป็นการสูญเสียทรัพยากรของรัฐ

4) ในการจัดทำหนังสือราชการนั้น ผู้ปฏิบัติงานพบปัญหาในการใช้ภาษาในหนังสือราชการ ซึ่งบางครั้งการใช้คำเชื่อม หรือการเลือกใช้คำในการสื่อความหมายอาจไม่ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร ทำให้เกิดการแก้ไขอยู่บ่อยครั้ง นอกจากนี้การแก้ไขในแต่ละครั้ง ยังส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องเริ่มต้นกระบวนการใหม่ทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นการร่างหนังสือ การเดินหนังสือตามระบบ

5) การเดินเรื่องของระบบหนังสือราชการก็มีขั้นตอนเยอะและต้องผ่านลำดับขั้นของผู้บังคับบัญชามีหลายคนและหลายขั้นตอน ทำให้เมื่อมีผู้บังคับบัญชาท่านใด คิดภารกิจ จะทำให้การทำหนังสือราชการต้องหยุดชะงัก เพื่อรอให้ผู้บังคับบัญชาท่านนั้น กลับมาเซ็นเพื่อผ่านไปยังขั้นตอนต่อไป

6) การเดินเรื่องตามระบบหนังสือราชการยังต้องใช้การรับ - ส่งหนังสือผ่านตัวบุคคลจริงๆ แม้จะมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แต่ก็ยังเป็นเพียงระบบที่ใช้สำหรับการลงเลขหนังสือเท่านั้น ยังคงต้องใช้กำลังคนในการเดินเรื่องหนังสืออยู่ ซึ่งต้องเดินข้ามตึกที่มีระยะทางพอสมควร ดังนั้นเมื่อมีเรื่องแก้จากตึกหนึ่ง ผู้ปฏิบัติงานก็ต้องเดินไปเอาเรื่องแก้และเดินกลับมาตึกตนเอง เมื่อแก้ไขเสร็จก็ต้องเดินกลับไปอีกตึกหนึ่ง ซึ่งทำให้สูญเสียเวลาเป็นอย่างมาก

7) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่จะเปลี่ยนระบบในทุกๆปี ทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงานได้ รวมไปถึงบางครั้งระบบยังไม่เสถียรเท่าที่ควร ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความล่าช้า และอาจทำให้การดำเนินงานตามระบบหนังสือราชการล่าช้าได้

8) การขาดความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ไม่ว่าจะเป็นการเว้นวรรค การย่อหน้า รูปแบบหนังสือ ตราครุฑ และอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบหนังสือราชการ ส่วนใหญ่จะยังมีข้อผิดพลาดและต้องให้ผู้ร่างหนังสือกลับไปแก้ไขใหม่ให้ถูกต้อง

9) การสืบเปลี่ยนเอกสารแนบภายในหนังสือราชการ การทำหนังสือราชการทดล่นระหว่างขั้นตอน ซึ่งความผิดพลาดเหล่านี้ ก็เนื่องมาจากจำนวนของหนังสือราชการในขั้นตอนนั้นๆ มีมากจนเกินไป และแต่ละเรื่องก็อาจมีความเร่งด่วนในการปฏิบัติ ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความสับสนและทำงานไม่ทันจนเกิดข้อผิดพลาดดังกล่าวได้

แนวทางการพัฒนาระบบหนังสือราชการภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย ได้แก่

1) ผู้ปฏิบัติงาน รวมไปถึงผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับระบบหนังสือราชการภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย ควรศึกษาและเรียนรู้ในเรื่องของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ อย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการร่างหนังสือราชการน้อยที่สุด นั้นหมายรวมถึงระยะเวลาในระบบหนังสือราชการก็จะสามารถทำให้รวดเร็วขึ้นได้ รวมไปถึงความละเอียดรอบคอบในการร่างหนังสือราชการ ทั้งการสะกดคำและการใช้ภาษา

2) จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับ ผู้ให้ข้อมูล 3 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกคือ ผู้บริหารภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย กลุ่มที่สองคือผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย และกลุ่มสุดท้ายคือ ผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับระบบหนังสือราชการภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย พบว่าทั้ง 3 กลุ่ม ให้แนวทางการพัฒนาระบบหนังสือราชการไปในทิศทางเดียวกัน คือการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ ที่ในปัจจุบันแม้จะยังคงมีความไม่เสถียรอยู่บ้าง แต่ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการก้าวไปสู่ระบบหนังสือราชการที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ หากมีระบบที่ผู้บริหารสามารถเซ็นหนังสือราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ จะเป็นการช่วยประหยัดเวลาและทรัพยากรจำนวนมาก จากที่กล่าวถึงปัญหาของระบบหนังสือราชการไป ว่าในบางครั้ง ผู้บริหารก็ติดภารกิจที่ไม่สามารถเซ็นหนังสือราชการได้ แต่หากสามารถเซ็นลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ได้ ผู้ปฏิบัติงานก็ไม่จำเป็นต้องรอให้ผู้บริหารกลับมา ณ หน่วยงาน ซึ่งรวมไปถึงการแก้ไขหนังสือราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หากสามารถทำได้ จะช่วยลดปริมาณกระดาษ เครื่องปริ้น หมึก ได้อย่างมหาศาล ลดภาระค่าใช้จ่ายของหน่วยงานลงไปได้อีกมาก รวมไปถึงการแก้ไขหนังสือราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หากมีระบบที่สามารถผ่านหนังสือราชการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ จะช่วยแก้ปัญหาเหล่านี้ได้เป็นอย่างมาก เพราะหนังสือราชการจะถูกเก็บอยู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว นอกจากนี้หากมีระบบหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถใช้เก็บข้อมูลของหนังสือราชการได้ จะช่วยลดปัญหาการทำหนังสือราชการหาย หรือการสืบเปลี่ยนหนังสือราชการได้มาก

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบหนังสือราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภายในศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการให้ความรู้และพัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงานในเรื่องของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณอย่างจริงจัง เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจในระเบียบฯ และสามารถลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการร่างหนังสือราชการ ควรมีการจัดอบรมอย่างน้อยปีละ 1 – 2 ครั้ง ซึ่งเป็นข้อดีในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับหนังสือราชการกับบุคลากรทั้งหน่วยงาน
2. ควรมีการให้ความรู้ในด้านการใช้ภาษาในหนังสือราชการ โดยควรมีการอบรมบุคลากรภายในหน่วยงานเกี่ยวกับการใช้ภาษาในหนังสือราชการ อย่างน้อย ปีละ 1 – 2 ครั้ง
3. หน่วยงานภาครัฐ ควรมีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ และสามารถใส่ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ได้ เพื่อเป็นการช่วยประหยัดเวลาและทรัพยากรจำนวนมาก รวมไปถึงการเก็บข้อมูลหนังสือราชการในระบบอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยให้ง่ายต่อการสืบค้นและจัดเก็บเอกสาร

บรรณานุกรม

- กานดา คำมาก. (2555). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดนครราชสีมา. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- จุมพล หนิมพานิช. (2551). การวิจัยเชิงคุณภาพในทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ฉวีวรรณ สีสุข. (2559). การพัฒนารูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. สำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- ฤทธิธ สันทนวิวัฒน์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกองช่างของเทศบาลในเขตตำบลกลางดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- เดชา สุพรรณทอง. (2548). ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังต่อ การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี/กรุงเทพฯ
- ธนู ทดแทนคุณ. (2564). ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่รัฐส่วนราชการในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี พ.ศ. 2560-2562. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด(มหาชน). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ปาริชาติ นวลถวิล. (2553). ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงบประมาณขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- วีระ บำรุงรักษ์. (2535). การจัดการศึกษาไทยในศตวรรษหน้า. กรุงเทพฯ. โอเคียนสโตร์.
- พูนพิพัฒน์ ตั้งคำ. (2566). การจัดการหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม: กรณีศึกษา สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม. มหาวิทยาลัยศิลปากร

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2564). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔)

พ.ศ. ๒๕๖๔

สุรพันธ์ ยันต์ทอง. (2533). การบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : การศาสนา กรมการศาสนา.

สำนักงานเลขาธิการกรม กรมส่งเสริมการเกษตร. (2562). การใช้ภาษาในหนังสือราชการ.

อรอนงค์ คำยอง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร
มหาวิทยาลัยแม่โจ้. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อุดมศักดิ์, ปัญญาอินทร์. (2561). สภาพงานสารบรรณและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่